

Regulamin świadczenia usług hostingowych przez ASTA-NET S.A.

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne

§ 1

Przedmiot Regulaminu, przedmiot umowy

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez ASTA-NET S.A., zwana dalej Operatorem usług hostingowych. Regulamin określa również prawa i obowiązki Operatora i Abonenta korzystającego z tych usług.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem.
3. Do zawarcia umowy o świadczenie usług hostingowych dochodzi z chwilą zarejestrowania i opłacenia usługi za pośrednictwem interaktywnego formularza zamówienia zamieszczonego na stronie internetowej www.asta-net.pl. Integralną część umowy stanowi Cennik określający specyfikacje Usług. Cennik dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej www.asta-net.pl.

§ 2

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z ASTA-NET Umowy;
2. **Aktywacja (usługi) - udostępnienie** Abonentowi funkcjonalności i zasobów oferowanych w ramach usługi hostingowej;
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna ASTA-NET odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
4. **Cennik** – zestawienie zawierające ceny i opis Usługi;
5. **Faktura pro forma** - dokument księgowy pełniący funkcję informacyjną o sposobie i terminie zapłaty kwoty wskazanej na tym dokumencie
6. **Okres rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności (opłaty) z tytułu świadczonych przez operatora Usług, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na fakturze VAT;
7. **Operator** – firma ASTA-NET S.A., z siedzibą w Pile, przy ulicy Podgórznej 10, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu XXII wydział gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000534131;
8. **Siła wyższa** – to zdarzenie o charakterze zewnętrznym, niezależne od stron umowy (Operator, Abonent), zdarzenie któremu żadna ze stron nie była w stanie zapobiec;
9. **Transfer** - określony w specyfikacji usługi, możliwy do osiągnięcia w trakcie trwania okresu abonamentowego limit ruchu, mierzony w warstwie IP w kierunku z i do. Przyjmuje się, że transfer miesięczny stanowi 1/12 transferu rocznego.
10. **Usługa** - usługi hostingowe świadczone przez Operatora polegające na oddaniu do korzystania powierzchni dysku serwera oraz uruchomieniu aplikacji zgodnie ze specyfikacją zamieszczoną na stronie internetowej Operatora

Rozdział 2 – Zasady zamawiania Usługi. Rejestracja Usługi.

§ 3

Postępowanie rejestracyjne

1. W celu skorzystania z Usługi Abonent winien wypełnić formularz zamówienia dostępny na stronie internetowej Operatora: www.asta-net.pl. Wypełniając formularz zamówienia Abonent zobowiązany jest do podania pełnych danych identyfikacyjnych, niezbędnych do prawidłowego wystawienia faktury VAT.
2. W formularzu zamówienia Abonent obowiązany jest do wpisania prawidłowych danych identyfikacyjnych. Wpisanie danych nieprawdziwych upoważnia Operatora do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku rozwiązania umowy w sposób opisany w zdaniu poprzednim Operator nie ma obowiązku zwrotu Abonentowi uiszczonej opłaty abonamentowej.

3. Przesłanie przez Abonenta prawidłowo wypełnionego formularza jest równoznaczne z:

- 1) przyjęciem do wiadomości i akceptacją przez Abonenta postanowień Regulaminu;
- 2) złożeniem przez Abonenta oświadczenia, że dane zawarte w Formularzu są zgodne z prawdą;
- 3) upoważnieniem Operatora do przetwarzania danych osobowych zawartych w Formularzu w celu świadczenia usług hostingowych w szczególności umieszczenia danych osobowych na fakturze VAT wystawionej Abonentowi przez Operatora;
4. W ciągu 3 dni roboczych od rejestracji usługi za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.asta-net.pl Operator wysyła Abonentowi fakturę pro forma zawierającą: dane Operatora, dane Abonenta, informacje o wybranym pakiecie Usługi, informacje o czasie trwania umowy, sposobie i terminach dokonywania płatności za Usługę, cenę, numer rachunku bankowego, na który realizowana ma być płatność. Na żądanie Abonenta do faktury pro forma dołączany jest niniejszy Regulamin.
5. Dokonanie przez Abonenta zapłaty za Usługę na podstawie faktury pro forma i w terminie wskazanym na fakturze jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie Usługi.
6. W przypadku nie dokonania przez Abonenta zapłaty za Usługę w terminie wskazanym na fakturze pro forma Operator zastrzega sobie możliwość zablokowania dostępu do Usługi.
7. Za dzień dokonania wpłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia płatności wynikające z winy osób trzecich.
8. Z chwilą otrzymania przez Operatora potwierdzenia zapłaty abonamentu za Usługę Operator wystawi Abonentowi fakturę VAT.

§ 4

Czas trwania umowy. Rozwiązanie umowy. Wygaśnięcie umowy.

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Każda ze stron ma prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie umowy wymaga zachowania formy pisemnej.
3. W przypadku rozwiązania umowy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego kwota wpłacona przez Abonenta nie podlega zwrotowi.
4. Operator ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zablokowania Abonentowi dostępu do Usługi, w przypadku gdy:
 - 1) Abonent będzie za pomocą systemu rozpowszechniał informacje niezgodne z prawem, z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub niezgodne z przyjętymi zasadami etyki;
 - 2) stwierdzone zostaną próby nielegalnego wejścia w posiadanie haseł lub danych innych Abonentów oraz w przypadku uzasadnionego podejrzenia działalności zagrażającej bezpieczeństwu systemu;
 - 3) zalega z płatnością przez okres dłuższy niż 30 dni;
5. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w razie niewywiązania się przez Operatora z postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Umowa o świadczenie Usługi wygasa w przypadku:
 - 1) śmierci Abonenta, chyba że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o zawarcie umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej umowy;
 - 2) ustania osoby prawnej, chyba że w prawa osoby wstąpią inne osoby;
 - 3) utraty przez Operatora zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej lub utraty uprawnień do świadczenia usług objętych umową (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie umowy).

§ 5

Kaucja

W przypadku, gdy wiarygodność płatnicza Abonenta budzi uzasadnioną wątpliwość Operator może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku.

§ 6

Oплата abonamentowa

1. Opłaty abonamentowe są pobierane za okres jednego roku.
2. Opłata abonamentowa jest niepodzielna. W przypadku rezygnacji ze świadczenia Usługi przed upływem okresu na jaki zawarto umowę, Abonentowi nie przysługuje prawo do proporcjonalnego zwrotu opłaty abonamentowej.
3. Wprowadzenie przez Operatora zmian w zakresie wysokości opłat za Usługi nie dotyczy danego Abonenta do końca opłaconego przez niego okresu abonamentowego.
4. Przed końcem opłaconego okresu rozliczeniowego Operator prześle Abonentowi fakturę pro forma na zasadach określonych w par. 3 ust.4. Dokonanie zapłaty za Usługi w terminie i w kwocie wskazanej na fakturze pro forma powoduje automatyczne przedłużenie umowy o świadczenie Usług na kolejny okres rozliczeniowy.
5. Jeżeli Abonent nie uiści opłaty abonamentowej za kolejny okres rozliczeniowy na zasadach określonych w par. ust. 4, umowa o świadczenie Usług wygasa.
6. Abonent może odstąpić od umowy o świadczenie Usług w dowolnym momencie, godząc się jednocześnie na przepadek wniesionej opłaty abonamentowej.
7. Wpłaty należności za Usługę należy dokonywać w terminie wskazanym na fakturze pro forma na numer konta wskazany na fakturze.
8. W przypadku, gdy Abonent dokona wpłaty w wysokości wyższej niż wynika z Cennika, Operator dokonuje zwrotu nadpłaty na żądanie Abonenta lub może zaliczyć nadpłatę na poczet innych należności względem Operatora.
9. W razie niedotrzymania terminu płatności Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych, a w przypadku zwłoki dłuższej niż jeden miesiąc do zablokowania usługi do czasu uregulowania należności przez Abonenta

Rozdział 3 Prawa i obowiązki abonenta, operatora. Zakres odpowiedzialności operatora, abonenta.

§ 7

Obowiązki Operatora

1. W ramach świadczonych Usług Operator zobowiązuje się do zapewnienia całodobowego dostępu do powierzchni dysku serwera. Wyjątek stanowi zagrożenie bezpieczeństwa systemu oraz przypadki wynikające z konieczności przeprowadzenia prac konserwatorskich lub modernizacyjnych.
2. Operator poinformuje z odpowiednim wyprzedzeniem Abonenta o zaistniałej konieczności czasowego odłączenia dostępu do Usługi.
3. Operator zapewnia, że serwer jest w sposób możliwie maksymalny zabezpieczony przed nieupoważnionym dostępem. Jednocześnie obie strony zobowiązują się do zachowania tajemnicy korespondencji.
4. Operator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia najwyższego poziomu jakości świadczonej Usługi.
5. Operator zastrzega sobie prawo do stosowania wszelkich prawnych i technicznych zabezpieczeń chroniących system przed przesyłaniem za jego pomocą niepożądanych przez odbiorców przesyłek e-mailowych o charakterze masowym (SPAM).

§ 8

Zakres odpowiedzialności Operatora.

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Abonentowi powstałe w wyniku:
 - 1) niewłaściwego użytkownika systemu przez Abonenta;
 - 2) podania nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas rejestracji konta;
 - 3) nieprzebrzegania postanowień regulaminu;
 - 4) działania siły wyższej.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Abonentowi spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. W przypadku przerw w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi.
4. W razie zawinionego braku ciągłości w dostarczaniu usługi,

trwającego ponad 24 godziny, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci przedłużenia okresu abonamentowego Usługi Operatora o 30 dni za każde rozpoczęte 24 godziny ponad okres jednego dnia.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych autoryzacyjnych do zarządzania Usługą przez Abonenta za pomocą udostępnionego panelu administracyjnego lub ich użycie przez nieuprawnioną osobę.

§ 9

Obowiązki Abonenta. Zakres odpowiedzialności Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do:
 - 1) przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu;
 - 2) nie przekraczania limitów zajmowanej przestrzeni dyskowej ustalonej przez Operatora dla poszczególnych pakietów, w ramach których świadczona jest Usługa. W przypadku istnienia prawdopodobieństwa przekroczenia limitu transferu Operator powiadomi Abonenta drogą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta. Dalsze korzystanie z usługi uzależnione jest od zapłaty kwoty wskazanej w Cenniku. W przypadku braku płatności kwoty, o której mowa w zdaniu poprzednim Operator zastrzega sobie możliwość zablokowania dostępu do Usługi;
 - 3) nie utrudniania dostępu innym użytkownikom nadmiernym transferem, oraz roszyłaniem nadmiernej ilości poczty;
 - 4) nie używania Usługi w sposób powodujący nadmierną eksploatację systemu i naruszanie zasad współużytkowania zasobów;
 - 5) zabezpieczenia swych haseł dostępowych;
 - 6) korzystania z Usługi w sposób nie naruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów i przepisów prawa;
 - 7) nie umieszczania na powierzchni serwera treści o charakterze bezprawnym, erotycznym i pornograficznym oraz do nie zamieszczania serwisów o zawartości naruszającej prawa autorskie, a także do nie rozpowszechniania za pomocą systemu informacji o takim charakterze;
 - 8) współpracy z Operatorem w zakresie zwalczania bezprawnych działań podejmowanych przez innych użytkowników, którym Abonent udostępni Usługę, w szczególności do podania danych umożliwiających ich identyfikację;
 - 9) ponoszenia odpowiedzialności za treści umieszczone na serwerze wirtualnym przez osoby trzecie, którym Abonent umożliwił dostęp do serwera wirtualnego;
 - 10) nie wysyłania ofert handlowych lub reklamowych do nieznanych odbiorców (zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
2. Abonent jest odpowiedzialny za treść i materiały udostępniane przez osoby, którym udostępnił miejsce na swoim serwerze wirtualnym.
3. Abonent uprawniony jest do wykorzystania w ciągu miesiąca maksymalnie 1/12 transferu przypadającego mu w ciągu roku. W razie przekroczenia wielkości limitu ruchu (transferu danych) konto może zostać zawieszona, a na początku następnego miesiąca zostanie wystawiona faktura pro forma do zapłaty za przekroczenie miesięcznego limitu transferu danych.
4. Panel do samodzielnej rejestracji zabezpieczony jest hasłem oraz szyfrowanym połączeniem ssl.
5. W celu zapewnienia optymalnego bezpieczeństwa danych przechowywanych na powierzchni serwera, Abonent zobowiązuje się do dokonywania częstej zmiany hasła.
6. W przypadku powzięcia przez Operatora informacji o korzystaniu przez Abonenta z usługi niezgodnie z Regulaminem lub przepisami prawa, Operator ma prawo przetwarzać dane Abonenta w celu ustalenia jego odpowiedzialności, a także przekazać te dane odpowiednim organom władzy publicznej.
7. Operator ma prawo żądać od Abonenta odszkodowania za ewentualne straty, które poniesie w wyniku nieprawidłowego użytkownika.

Rozdział 4 – Postępowanie reklamacyjne

§ 10

Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, z powodu nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, a także niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu aktywacji Usługi.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub w inny sposób, określony w Rozporządzeniu

Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, w każdej jednostce organizacyjnej Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu reklamowanego;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) nr ID Klienta;
- 5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku kiedy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie w poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w punkcie 5);
- 7) datę i podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie lub ustnie do protokołu.

4. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt. 3, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamacje jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 3, Operator rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

6. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury, w tym kwoty będącej przedmiotem reklamacji.

7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamacje jest zobowiązana potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

9. Termin pisemnej odpowiedzi na reklamację nie może przekroczyć 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

10. Odpowiedz na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sadowym;
- 5) w przypadku kiedy reklamującym jest konsument, pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne;
- 6) datę i podpis upoważnionego pracownika Operatora.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedz na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
12. Ewentualne spory wynikłe w okresie realizacji Usługi będą rozpatrywane przez Sad właściwy dla siedziby Operatora.

Rozdział 5 – Ochrona danych osobowych

§ 11

Zakres ochrony danych osobowych

1. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas rejestracji Usług w celach służących świadczeniu przez Operatora usług, informowaniu o zmianach i nowościach oraz wystawianiu dokumentów księgowych.

2. Abonent oświadcza, i wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania własnych danych osobowych.

3. Operator zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy związanej z danymi Abonenta zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. z.p.z., o ochronie danych osobowych.

Rozdział 6 – Postanowienia końcowe

§ 12

Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy abonenckiej

Abonent wyraża zgodę na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy abonenckiej na inny podmiot uprawniony do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§ 13

Zmiana regulaminu

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.

2. O zmianie treści regulaminu Abonent winien być powiadomiony na piśmie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem.

3. Jeżeli nowo wprowadzony Regulamin bądź jego zmiana uszczupli prawa lub zwiększy zakres obowiązków Abonenta, a w szczególności zwiększy jego obciążenia finansowe, Abonent ma prawo rozwiązać umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, o ile w terminie 14 dni od dnia opublikowania o zmianie Regulaminu złożył pod rygorem nieważności pisemne oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.

§ 14

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

2. Ewentualne spory rozstrzygnięcia będą w drodze mediacji lub poddane zostaną do rozstrzygnięcia sadu polubownego. W przypadku nie dojścia stron do porozumienia spory rozstrzygać będą sady powszechnie.

3. Regulamin niniejszy wchodzi w życie 01.01.2013 r.